



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
TOKO JENANG KAROMAH KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

AHMAD ROSYIDI AINUL YAQIN

NIM 2011 - 11 - 058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKO
JENANG KAROMAH KUDUS


Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus


Kudus,.....2017

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I


Noor Azis, SE, MM
NIDN.0609107501



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM
NIDN.0618066201


Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II




Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM
NIDN.0618066201


Agung Subono, SE, M.Si
NIDN.0520017602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Tak Ada Yang Perlu Di Khawatirkan. Karena Kekhawatiran Hanya Berhenti Pada Pikiran. Dan Pasti Ada Solusi Di Setiap Kenyataan.

PERSEMBAHAN :

1. Bapak dan Ibu yang selalu mendo'akan.
2. Saudara-saudara saya yang selalu mendukung, mengingatkan dan memberi semangat.
3. Seluruh kader dan anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat Sunan Muria Universitas Muria Kudus yang selalumemberidukungan.
4. Teman yang banyak membantu saya Farah Illaina, Ali Rosyad, Sutopo, Suwoko, Rabu, Feby Anggreani, Imam Prastyo Arwindra, Malik Khairul Anam dan teman-teman yang telah merelakan waktunya untuk membantu terciptanya skripsi saya.

Semoga amal dan perbuatan mereka mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Jenang Karomah Kudus**” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. MochamadEdris, Drs, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, dan sekaligus menjadi dosen pembimbing satu yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
3. Agung Subono, S.E. M.Si., selaku dosen pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Kamsri dan Ibu Sumarmi yang senantiasa mendukung serta mengingatkan saya.
6. Mbak Sukarni, Mas Adi Sumarno, Mbak Siti Qosyidah, Mbak Kholisatul Mubaroroh, dan seluruh keluarga saya yang selalu mendukung dan memberi kepercayaan kepada saya.
7. Sahabat-sahabatku, Farah Illaina, Ali Rosyad, Suwoko, Sutopo, Rabu, Imam Prasetyo Arwindra, Malik Khairul Anam, Uri Khabudayaanjawi, Feby Anggreani, Dian Ari Wakhidi dan sahabat-sahabati Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Kudus, 2017
Penulis,

Ahmad Rosyidi Ainul Yaqin
NIM 2011 - 11 - 058

ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKO JENANG KAROMAH KUDUS

Ahmad Rosyidi Ainul Yaqin

NIM 2011 - 11 - 058

Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM
2. Agung Subono, SE., M.Si.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Jenang Karomah Kudus secara parsial.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik analisis regresi linear parsial dan berganda dibantu dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah konsumen Toko Jenang Karomah Kudus yang peneliti tidak mengetahui jumlah pastinya, dikarenakan sangat banyaknya konsumen. Ukuran sampel penelitian sebesar 100 konsumen yang dihitung menggunakan rumus *Margin of Error*. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode angket. Angket sebelum digunakan terlebih dahulu diujicobakan dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden. Rumus korelasi product moment digunakan untuk menguji validitas dari 18 item pertanyaan angket semuanya valid. Rumus alpha digunakan untuk menguji reliabilitas angket untuk semua variabel hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan lulus uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, Uji t, dan Uji F.

Kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Jenang Karomah Kudus. Dengan demikian dapat disebutkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi yang dimiliki oleh Toko Jenang Karomah Kudus terbukti mampu untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan
Pembelian Konsumen

Daftar pustaka : 23 (tahun 2006-2016)

**ANALYSIS OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
LOCATION TO CONSUMER PURCHASING DECISIONS IN JENANG
KAROMAH KUDUS STORE**

Ahmad Rosyidi Ainul Yaqin

NIM 2011 - 11 - 058

Adviser : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM.
2. Agung Subono, SE., M.Si.

**UNIVERSITY OF MURIA KUDUS
STUDY PROGRAM MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS**

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the influence of product quality, service quality and location on consumer purchasing decisions in the Jenang Karomah Kudus Store partially.

The method used in this research is descriptive analysis with quantitative approach and using simple regression analysis techniques aided by SPSS. Its population is consumers Jenang Karomah Kudus store while researchers do not know for sure, because so many consumers. Sample size of 100 consumers were calculated using the Margin of Error. Variable data collection techniques by using questionnaires. Questionnaire before used first in the tested by taking a sample of 30 respondents. Formula of product moment correlation was used to test the validity of the 18 item questionnaire are all valid questions. Alpha formula is used to test the reliability of the questionnaire for all variables test results showed that all variables passed the reliability test. Data were analyzed using simple regression analysis, t test, and F test.

Product quality, service quality and location have some impact on consumer purchasing decisions in the Jenang Karomah Kudus store. Thus it can be stated that the quality of products, quality of service and locations owned by Jenang Karomah Store proved able to increase consumer purchasing decisions.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Location, Consumer Purchasing Decisions

Bibliography: 23 (years 2006-2016)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Ruang lingkup	5
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pemasaran.....	8
2.2. Kualitas Produk	8
2.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	9
2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.4. Lokasi	12
2.3.1. Indikator Lokasi.....	14
2.5. Keputusan Pembelian Konsumen.....	15
2.5.1. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	16

2.6. Hubungan Antar Variabel	17
2.6.1. Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	17
2.6.2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	18
2.6.3. Hubungan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	19
2.7. Penelitian Terdahulu	20
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	22
2.9. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Rancangan Penelitian	24
3.2. Jenis Variabel dan Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1. Jenis Variabel	24
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	25
3.2.2.1 Kualitas Produk (X_1)	25
3.2.2.2 Kualitas Pelayanan (X_2)	26
3.2.2.3 Lokasi (X_3)	26
3.2.2.4 Keputusan Pembelian Konsumen (Y)	27
3.3. Jenis dan Sumber Data	28
3.3.1. Jenis Data	28
3.3.2. Sumber Data	29
3.4. Populasi dan sampel	29
3.5. Metode Pengumpulan Data	30
3.6. Pengolahan Data	31
3.7. Uji Instrumen Penelitian	32
3.7.1. Uji Validitas	32
3.7.2. Uji Reliabilitas	32
3.8. Analisis Data	32
3.8.1. Analisis Deskriptif	32

3.8.2. Analisis Kuantitatif.....	32
3.9 Analisis Regresi.....	33
3.10 Uji Parsial (t test).....	33
3.11 Uji Secara Berganda (uji F).....	34
3.12 Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R Square).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Toko Jenang Karomah Kudus	36
4.1.1. Sejarah Berdirinya Toko Jenang Karomah.....	36
4.1.2. Tujuan Mendirikan Toko Jenang Karomah Kudus	37
4.1.3. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	37
4.1.4. Ketenaga Kerjaan atau Karyawan	40
4.2. Gambaran Umum Responden	41
4.2.1. Umur Responden	41
4.2.2. Jenis Kelamin Responden.....	42
4.3. Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.3.1. Uji Validitas Instrumen.....	43
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
4.4 Deskripsi Data Penelitian	47
4.5. Hasil Analisis Statistik	50
4.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.5.2. Uji t.....	52
4.5.3. Uji Statistik F.....	54
4.5.4. <i>Adjusted R Square</i>	54
4.6. Pembahasan	56
4.6.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	56
4.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	57
4.6.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	58

4.6.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	20
3.1 Definisi Operasional Variabel	27
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen	43
4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen	44
4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen	45
4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	45
4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	46
4.8 Statistik Deskriptif.....	48
4.9 Nilai Koefisien Regresi	50
4.10 Hasil Uji t	52
4.11 Hasil Uji Statistik F	54
4.12 Hasil Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	22
4.4 Kerangka Aplikasi Penelitian	56

